



Jurnal Administrasi Publik

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik>

Perilaku Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk

The Behavior of Bureaucratic Apparatus in the Electronic Services of Identity Card

Benny Kurniawan Putra Sembiring *, Heri Kusmanto**, Usman Tarigan***

* Pemerintah Kabupaten Langkat, Indonesia

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

*** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Corresponding author: E-mail: Sembiringbenny5@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan elektronik kartu tanda penduduk. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan permasalahan yang ada kaitannya dengan perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP. Penelitian dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Populasi penelitian yaitu seluruh pegawai dan masyarakat dengan pemilihan sampel yaitu 26 orang (1 orang camat, 1 sekretaris camat, dan 24 orang masyarakat). Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan dengan model interaktif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian diperoleh bahwa perekaman data warga sampai awal bulan September 2016 sebesar 83,4% tetapi belum mencapai target yang diharapkan yaitu 100% sampai akhir bulan September 2016. Perilaku aparat birokrasi Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dalam pelayanan meliputi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab berjalan baik tetapi sebagian masyarakat masih ada yang merasa bahwa perilaku aparat birokrasi yang tidak baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan e-KTP yaitu kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Perilaku aparat untuk terus ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang datang dalam pengurusan e-KTP memberikan apresiasi.

Kata Kunci: Perilaku, Aparat Birokrasi, Pelayanan e-KTP.

Abstract

The purpose of this research is to know the behavior of bureaucracy apparatus in electronic service of identity card. The type of this research is descriptive qualitative that describes the problems that have relation with the behavior of bureaucracy apparatus in e-KTP service. The research was conducted at the Sub-District Office of Kecamatan of Langkat District. The research population is all employees and the community with the selection of sample that is 26 people (1 sub-district, 1 secretary of sub-district, and 24 people). Data collection uses primary data and secondary data with interview technique, observation, and documentation study. Data analysis technique is done by interactive model that is data reduction, data presentation and verification. The result of the research shows that the recording of citizen data up to the beginning of September 2016 is 83,4% but not yet reached the expected target that is 100% until end of September 2016. The behavior of bureaucracy officer of Kecamatan Lesai District of Langkat in service covers caring, discipline, good but some people still feel that the behavior of bureaucracy apparatus is not good. Factors influencing the behavior of government bureaucracy in e-KTP service are leadership, competence, reward and work facility. Behavior of the apparatus to be continuously improved and improved in providing services to the community, so that people who come in the management of e-KTP give appreciation.

Keywords: Behavior, Bureaucratic Apparatus, e-ID Card Service.

How to Cite: Sembiring, B.K.P., Heri K., Usman T., (2016), Perilaku Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2): 97-106.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication Technology/ICT*) dewasa ini di dunia semakin luas. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan dunia IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Pada satu sisi, perkembangan dunia IPTEK telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kehidupan manusia. Meskipun ada dampak negatif atau kelemahan yang timbul dari kemajuan IPTEK, namun hal ini seolah tertutupi oleh dampak positif atau manfaat kemajuan IPTEK.

KTP Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden. Seperti di DKI Jakarta sudah menargetkan KTP di DKI seluruhnya telah dilengkapi dengan identitas sidik jari atau *finger scan* sejak tahun 2009 (Nurjihan, 2016).

KTP Elektronik merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No 23 tahun tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009. Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan

agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat pada bulan April 2016 diketahui bahwa warga Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat yang menjadi target wajib KTP sampai dengan bulan April 2016 sebanyak 45.437 orang sedangkan yang telah melakukan perekaman data KTP baru sebanyak 24.022 orang (53,2%) Hal tersebut menunjukkan bahwa ketercapaian wajib e-KTP masih rendah, seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Data Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat pada Bulan April 2016

No	Nama Desa	Target Perekaman Data	Realisasi Perekaman Data	%
1	Kelurahan Pekan Selesai	7.315	4.350	59,5
2	Desa Sei Limbat	3.969	1.987	50,1
3	Desa Padang Brahrang	7.189	3.562	49,5
4	Desa Tanjung Merahe	1.523	786	51,6
5	Desa Pandang Cermin	6.495	3.320	51,1
6	Desa Nambiki	854	534	62,5
7	Desa Lau Mulgap	1.978	1.035	52,3
8	Desa Kuta Parit	1.336	687	51,4
9	Desa Bekulap	2.632	1.423	54,1
10	Desa Perhiasan	2.507	1.243	49,6
11	Desa Selayang	3.255	1.623	49,9
12	Desa Selayang Baru	2.267	1.359	59,9
13	Desa Mancang	2.372	1.131	47,7
14	Desa Kwala Air Hitam	1.745	982	56,3
Jumlah		45.437	24.022	53,2

Sumber : Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat

Masih rendahnya ketercapaian wajib e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat disebabkan karena sosialisasi penerapan e-KTP kepada masyarakat tidak merata, sehingga masyarakat tidak datang pada waktunya sesuai jadwal.

Disamping itu masih ditemukan ketidakjelasan data penduduk seperti masih tercatat ulang nama penduduk yang sama, masih tercatat warga yang sudah pindah/meninggal sebagai wajib e-KTP, terkadang sulit mencari arsip/berkas data penduduk yang mutasi masuk di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Hal ini disebabkan karena petugas birokrasi belum memiliki ketelitian dan kecermatan dalam menyeleksi dan mengolah data.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian mengenai perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

Sesuai dengan judul yang diajukan maka lokasi penelitian ini ditentukan pada Kantor Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat yang berada di Jalan Binjai-Selayang Langkat.

Menurut Sugiyono (2010:115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini populasi yang diajukan adalah seluruh

pegawai dan masyarakat di Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat.

Menurut Soehartono (2002:21), terdapat dua syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel yaitu sampel harus *representative* (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai. Sampel sebagai responden ditentukan dengan teknik Total Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana dari anggota populasi seluruhnya dijadikan responden penelitian dengan asumsi bahwa sampel sudah cukup terwakili dan data cukup heterogen, sehingga dengan pengambilan sampel ini dapat dianggap telah memenuhi persyaratan dan mewakili populasi dari penelitian ini. Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 26 orang yang terdiri dari 1 orang Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, 1 (satu) orang Sekretaris Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dan 24 orang masyarakat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumentasi tertulis, gambar dan foto-foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari: panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus-menerus. Ketiga hal utama itu tersebut merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada

saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada mulanya wilayah Selesai adalah suatu kerajaan yang berdiri sendiri dan mempunyai pemerintahan sendiri dan tidak tunduk secara langsung dengan kerajaan-kerajaan besar seperti Kesultanan Langkat, Deli Serdang dan sebagainya.

Sejak itu Kerajaan Darul aman yang dulunya aman dan damai, berubah menjadi perselisihan, kata "selisih" menjadi dikenal masyarakat pada waktu itu karena semacam tugu atau plang yang bertuliskan "SELISIH" tempatnya di Lingkungan VI Pamah Kelurahan Pekan Selesai. Salah satu perselisihan/perseteraan yang dialami Kerajaan Darul aman pada waktu itu tatkala sebuah kerajaan dari utara yang berkeinginan menguasai Kerajaan Darul Aman mengirimkan pasukannya yang dipimpin oleh seorang Panglima bernama Elang Emas. Kedatangan Panglima Elang Emas Panas bersama pasukannya diketahui oleh Raja Kerajaan Darul Aman, selanjutnya Raja menyambut dengan sepasukan prajurit yang dipimpin oleh seorang Panglima yang bernama "Ngasah".

Disamping itu Kerajaan Darul Aman pada masa jayanya juga banyak sekali menyelesaikan berbagai persoalan dan perselisihan yang terjadi di dalam Negeri Kerajaan Darul aman sendiri, dan semua dapat diselesaikan secara damai serta dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bertikai/berseteru. Demikianlah akhirnya Kerajaan Darul aman ini yang tadinya aman dan damai berumah menjadi selisih karena setiap persoalan dan perselisihan di dalam Negeri Darul Aman selalu dapat diselesaikan secara adil dan damai, oleh karena itu kata "SELISIH" berubah menjadi "SELESAI" yang saat ini menjadi nama Kecamatan Selesai yang ibu kotanya Pekan Selesai.

Kecamatan Selesai terdiri dari 13 (tiga belas) Desa dan 1 (satu) Kelurahan, dengan luas wilayah 16.773 Ha (167,73 km²). Letak wilayah Kecamatan Selesai Kecamatan Selesai yang ibu kotanya Pekan Selesai yaitu 03°30'30"-03°42'00" Lintang Utara dan 98°23'05"-98°27'47" Bujur Timur.

Letak Kecamatan Selesai berbatasan dengan kecamatan-kecamatan lain dari Kabupaten Langkat dan Kota Binjai, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Binjai dan Kecamatan Wampu, 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Binjai Barat, Kecamatan Sei Bingai dan Kota Binjai, 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sei Bingai dan Kecamatan Kuala, 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wampu dan Kecamatan Sirapit

Kecamatan Selesai terletak pada ketinggian 30 meter di atas permukaan laut. Keadaan permukaan tanah pada umumnya datar dan sebagian bergelombang atau berbukit-bukti.

Pada umumnya di Kesehatan Selesai sebagaimana layaknya wilayah lainnya di Provinsi Sumatera Utara hanya didapati 2 (dua) macam iklim yang menonjol yakni Musim Kemarau dan Musim Penghujan, dengan curah hujan setiap tahunnya adalah rata-rata 25mm, serta suhu rata-rata berkisar 30° C.

Kecamatan Selesai memiliki 1 (satu) Kelurahan dan 13 (tiga belas) Desa yaitu: 1) Kelurahan Pekan Selesai, 2) Desa Sei Limbat, 3) Desa Padang Brahrang, 4) Desa Tanjung Merahe, 5) Desa Pandang Cermin, 6) Desa Nambiki, 7) Desa Lau Mulgap, 8) Desa Kuta Parit, 9) Desa Bekulap, 10) Desa Perhiasan, 11) Desa Selayang, 12) Desa Selayang Baru, 13) Desa Mancang, 14) Desa Kwala Air Hitam

Agar lebih jelasnya penyebaran penduduk di Kecamatan Selesai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1. Luas Desa, Jumlah Dusun, dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat

No	Desa/Kelurahan	Luas Desa (Km ²)	Jumlah Lingk/ Dusun	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk/ Km ²
1	Kelurahan Pekan Selesai	10,2	12	11.201	1.064
2	Desa Sei Limbat	10,37	6	7.382	678
3	Desa Padang Brahrang	15,21	10	11.559	738
4	Desa Tanjung Merahe	5,64	8	2.767	447
5	Desa Pandang Cermin	14,56	12	9.874	659
6	Desa Nambiki	10,12	4	1.619	133
7	Desa Lau Mulgap	5,77	8	3.360	531
8	Desa Kuta Parit	8,73	9	2.446	244
9	Desa Bekulap	12,84	6	4.290	316
10	Desa Perhiasan	23,71	7	3.954	153
11	Desa Selayang	13,24	6	4.048	357
12	Desa Selayang Baru	16,92	10	3.915	214
13	Desa Mancang	9,67	7	3.685	371
14	Desa Kwala Air Hitam	10,75	8	2.928	257
Jumlah		167,73	113	73.029	418

Sumber: Kantor Kecamatan Selesai Tahun 2016

Dari tabel di atas, dapat dilihat dari luas seluruh Kecamatan Selesai, Desa Perhiasan yang paling luas wilayahnya dibandingkan desa-desa lain di Kecamatan Selesai yaitu 23,71 Km² (14,13% dari luar Kecamatan Selesai). Sedangkan Desa Tanjung Merahe adalah desa yang memiliki luas wilayah yang paling kecil yaitu 5,64 Km² (3,36% dari luas Kecamatan Selesai). Sedangkan untuk jumlah dusun/lingkungan, Kelurahan Pekan Selesai dan Desa Padang Cermin yang mempunyai jumlah dusun/ lingkaran yang paling banyak yaitu 12 dusun/ lingkungan. Sedangkan Desa Nambiki hanya mempunyai 4 dusun.

Jumlah penduduk di Kecamatan Selesai berdasarkan hasil Laporan Kependudukan akhir Bulan September 2016 berjumlah 73.029 jiwa. Jumlah penduduk terbanyak adalah di Desa Padang Brahrang sebanyak 11.559 jiwa dan jumlah penduduk paling sedikit adalah Desa Nambiki sebanyak 1.619 jiwa. Dilihat dari luas desa berbanding dengan jumlah penduduknya, maka Kelurahan Pekan Selesai yang paling padat penduduknya yaitu 1.064 jiwa/Km². Sedangkan Desa Nambiki yang paling kecil kepadatan penduduknya yaitu hanya 133 jiwa/Km².

Kecamatan Selesai merupakan daerah yang hasil buminya berasal dari perkebunan dengan hasil sebagai komoditas ekspor maupun olahan penghasil devisa negara, disamping hasil-hasil pertanian, sehingga diperoleh klasifikasi data pencaharian penduduk pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 Mata Pencaharian Penduduk di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat

No.	Mata Pencaharian	Jumlah	Persentase (%)
1.	Petani	10.370	62,87
2.	Pedagang	2.026	12,28
3.	PNS & TNI /POLRI	750	4,54
4.	Industri	488	2,95
5.	Angkutan	704	4,26
6.	Karyawan	1.636	9,92
7.	Lain-lain	518	3,14

Sumber: Kantor Kecamatan Selesai Tahun 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mata pencaharian penduduk di Kecamatan Selesai bervariasi. Tetapi dapat dilihat, mata pencaharian sebagai petani yang paling mayoritas yang ditekuni oleh penduduk Kecamatan Selesai sebanyak 10.370 orang (6287%) karena memang penggunaan tanah di Kecamatan Selesai sebahagian besar

digunakan untuk lahan pertanian. Jenis pertanian yang menjadi andalan masyarakat di Kecamatan Selesai adalah tanaman padi, palawija (jagung, kacang), dan tanaman keras seperti kelapa sawit, karet, kelapa, dan coklat.

Dari luas Kecamatan Selesai 16.773 Ha (167,73 Km²), maka penggunaan tanah diperuntukkan untuk pertanian dan non pertanian. Untuk lahan pertanian, dipergunakan sebagai lahan persawahan dan bukan lahan persawahan, seperti lahan untuk perkebunan. Sedangkan lahan non pertanian diperuntukkan untuk lahanbangunan. Penggunaan lahan di Kecamatan Selesai dapat diklasifikasikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3. Jenis Penggunaan Lahan di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat

No	Desa/Kelurahan	Luas Sawah (Ha)	Luas Bukan Sawah (Ha)	Lahan Non Pertanian (Ha)
1	Kelurahan Pekan Selesai	81	710	229
2	Desa Sei Limbat	61	465	511
3	Desa Padang Brahrang	20	1.402	99
4	Desa Tanjung Merahe	6	485	73
5	Desa Pandang Cermin	242	808	406
6	Desa Nambiki	145	858	9
7	Desa Lau Mulgap	93	385	99
8	Desa Kuta Parit	0	849	24
9	Desa Bekulap	144	1.069	71
10	Desa Perhiasan	63	2.281	27
11	Desa Selayang	130	981	213
12	Desa Selayang Baru	137	1.491	64
13	Desa Mancang	47	756	164
14	Desa Kwala Air Hitam	12	887	176
Jumlah		1.181	13.427	2.165

Sumber: Kantor Kecamatan Selesai Tahun 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa penggunaan tanah di Kecamatan Selesai sebahagian besar digunakan sebagai lahan perkebunan/lahan bukan sawah (13.427 Ha). Lahan pertanian itu digunakan sebagai lahan persawahan dan lahan non persawahan, seperti perkebunan.

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi

Pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh Instansi Pemerintah. Mengacu pada batasan tersebut, Visi Kantor Camat Selesai dijabarkan sebagai berikut: Mewujudkan Kecamatan Selesai yang Religius, Maju, Dinamis, Sejahtera dan Mandiri.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Langkat Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, maka dibentuklah struktur organisasi kantor camat Kecamatan Selesai.

Adapun susunan organisasi Kecamatan Selesai terdiri dari: Camat, Sekretaris Camat, Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kelompok Jabatan Fungsional

Pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan Eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mendefinisikan masalah yang akan dibatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, tidak tertibnya administrasi, maksudnya tidak terbangunnya *database* kependudukan yang akurat di tingkat kabupaten/kota dan pusat. Adanya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dapat digandakan, dan adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk lebih jelasnya, berikut daftar program e-KTP di Kecamatan Selesai sampai jumlah penduduk yang telah direkam dalam dengan awal bulan September 2016 yaitu :

Tabel 4.4. Daftar Jumlah Penduduk dan Wajib KTP yang Telah Direkam Dalam Program e-KTP di Kecamatan Selesai Sampai Awal Bulan September 2016

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk			Jlh Wajib KTP	Wajib	Wajib	Persentase (%)
		L	P	L + P		KTP Yang Sudah Terekam	KTP yang Belum Terekam	
1.	Kelurahan Selesai	5.774	5.427	11.201	7.315	5.823	1.492	79,6
2.	Desa Sei Limbat	4.494	2.887	7.382	3.969	3.168	801	79,8
3.	Desa Brahrang	5.368	6.190	11.559	7.189	5.953	1.236	82,8
4.	Desa Tanjung Merahe	1.344	1.423	2.767	1.523	1.265	258	83,1
5.	Desa Cermin	5.949	3.925	9.874	6.495	5.276	1.219	81,2
6.	Desa Nambiki	814	805	1.619	854	765	89	89,6
7.	Desa Lau Mulgap	5.838	1.522	3.360	1.978	1.468	510	74,2
8.	Desa Kuta Parit	1.084	1.362	2.446	1.336	1.135	201	85,0
9.	Desa Bekulap	2.321	1.969	4.290	2.632	2.383	249	90,5
10.	Desa Perhiasan	2.013	1.941	3.954	2.507	2.196	311	87,6
11.	Desa Selayang	1.865	2.183	4.048	3.255	2.982	273	91,6
12.	Desa Selayang Baru	1.934	1.981	3.915	2.267	1.867	400	82,4
13.	Desa Mancang	2.312	1.373	3.685	2.372	1.964	408	82,8
14.	Desa Kwala Air Hitam	1.418	1.510	2.928	1.745	1.359	386	77,9
Jumlah		38.529	34.500	73.029	45.437	37.604	7.833	83,4

Sumber : Kantor Kecamatan Selesai Tahun 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat sudah berjalan baik dengan tingkat ketercapaian perekaman data e-KTP sampai dengan bulan September 2016 sebesar 83,4%. Secara persentase, jumlah tertinggi warga masyarakat yang wajib KTP dan telah melakukan perekaman data yaitu di Desa Selayang sebesar 91,6%, dan terendah di Desa Kwala Air Hitam sebesar 77,9%. Berdasarkan data tersebut juga dapat dilihat bahwa ketercapaian perekaman data e-KTP meningkat dibandingkan saat survei awal pada bulan April 2016 sebesar 53,2%.

Pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat terdapat beberapa proses dalam

pelaksanaannya. Hal tersebut telah diatur oleh pemerintah Kabupaten Langkat. Berikut ini adalah proses dalam pelaksanaan program e-KTP: Sosialisasi, kebijakan pelaksanaan program e-KTP merupakan kebijakan yang baru dibuat oleh pemerintah. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikan harus jelas. Baik informasi dari pemerintah Kabupaten Langkat kepada pemerintah Kecamatan Selesai maupun informasi dari pemerintah Kecamatan Selesai kepada masyarakat Kecamatan Selesai. Kondisi tersebut akan menjadi permasalahan yang cukup *urgent* ketika masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup.

Tahap selanjutnya dalam pelaksanaan kebijakan program e-KTP di Kecamatan

Selesai Kabupaten Langkat setelah melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang program e-KTP adalah tahap pendataan jumlah wajib. Pendataan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Catatan Sipil Kabupaten Langkat yang turun langsung ke setiap kecamatan untuk mendata penduduk wajib KTP. Setelah mendapatkan data penduduk wajib KTP kemudian Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Langkat membuat dan menyerahkan daftar nama penduduk WNI wajib KTP kepada Camat.

Proses terakhir dari pelaksanaan program e-KTP adalah perekaman. Perekaman ini dilakukan di kecamatan. Dalam tahap perekaman ini warga yang telah wajib KTP datang dengan membawa surat panggilan yang telah diberikan oleh kepala lingkungan setempat, kemudian warga mendaftar dan memperlihatkan surat panggilan dan KTP lama. Pegawai operator akan mencocokkan dan mencatat serta memberikan nomor panggilan agar warga dapat menunggu panggilan dengan tertib.

Perilaku birokrasi aparat dalam kepedulian juga dilakukan dengan meningkatkan rasa kepekaan melayani sesuai dengan perubahan lingkungan kerja. Aparat dalam memberikan pelayanan harus peka terhadap kebutuhan masyarakat mengurus e-KTP, peka terhadap keinginan untuk dilayani dengan baik, peka dengan tuntutan harapan pelayanan yang berkualitas dan harus peka dengan pentingnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepedulian dalam bentuk kepekaan ini menjadi pertimbangan yang harus disikapi oleh setiap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus e-KTP.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP yaitu menunjukkan rasa tanggap terhadap keinginan masyarakat mengurus e-KTP, memberikan jaminan kenyamanan dalam

pelayanan administrasi Pengurus e-KTP dan berkomitmen untuk memiliki rasa kepekaan pelayanan terhadap perubahan tuntutan lingkungan kerja. Hal ini penting untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan e-KTP.

Untuk memahami penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa kepedulian dalam pelayanan e-KTP, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepada Camat Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, Sekretaris Kecamatan Selesai dan salah seorang masyarakat yang datang mengurus e-KTP. Wawancara pertama peneliti lakukan kepada Camat Selesai Kabupaten Langkat yang bernama Eka Syahputra Depari.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berupa penerapan perilaku kedisiplinan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada lima wujud perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang dilakukan oleh aparat yaitu: Aparat taat pada aturan organisasi, Hadir tepat waktu, Patuh pada pimpinan, Bekerja sesuai dengan budaya organisasi, Menjunjung tinggi etos kerja. Kelima wujud kedisiplinan ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan e-KTP.

Disamping itu aparat dituntut untuk memiliki kedisiplinan dalam kehadiran yang tepat waktu pada setiap aktivitas pelayanan. Kehadiran ini dapat berupa kedisiplinan untuk terus rajin masuk bekerja, berada di waktu-waktu kerja, pulang tepat waktu, sehingga dalam setiap aktivitas pelayanan aparat mudah ditemukan di tempat dan selalu berada di tempat memberikan pelayanan, sehingga kedisiplinan aparat sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pengurusan e-KTP.

Menjalankan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan juga dituntut setiap aparat untuk memiliki kepatuhan pada pimpinan dalam hal ini kepada Camat atas berbagai kebijakan, pendapat, instruksi dan perintah dalam menjalankan aktivitas pelayanan termasuk

mengenai pelayanan e-KTP. Kedisiplinan dalam mematuhi pimpinan sangat diperlukan dalam kegiatan pelayanan, agar kegiatan pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan sistem prosedur yang Terpimpin.

Aparat dalam menjalankan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan prinsip-prinsip budaya organisasi yang telah digariskan atau telah membudaya di lingkungan kerja kecamatan. Setiap aparat harus mampu memberikan pelayanan sebagai pencerminan budaya organisasi dalam rangka mewujudkan kemajuan pelayanan, pelayanan yang sesuai aturan sistem dan prosedur layanan, dan kontinuitas pelayanan terpadu dalam pengurusan e-KTP.

Namun demikian, masih ada keluhan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP berkaitan dengan kedisiplinan aparat birokrasi di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat bahwa aparat birokrasi yang memberikan pelayanan pembuatan e-KTP tidak disiplin dalam arti tidak taat pada organisasi, hadir tidak tepat waktu, tidak patuh pada pimpinan, tidak bekerja sesuai dengan budaya organisasi, dan tidak menjunjung tinggi etos kerja.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan e-KTP yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berupa penerapan perilaku tanggung jawab kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada lima wujud perilaku birokrasi dalam tanggung jawab kerja yang dilakukan oleh aparat yaitu: Tanggung jawab pada tupoksi, Tanggung jawab pada pimpinan, Tanggung jawab pada organisasi dan Tanggung jawab pada publik.

Keempat wujud tanggung jawab kerja ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan e-KTP. Artinya perilaku birokrasi dalam pelayanan e-KTP berdasarkan tanggung jawab yang ditunjukkan masih perlu ditingkatkan khususnya dalam hal tanggung jawab pegawai pelaksana tupoksi bidang pelayanan e-KTP, tanggung jawab

pegawai pada pimpinan untuk mewujudkan pelayanan e-KTP yang optimal, tanggung jawab pegawai pada organisasi untuk memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat, dan tanggung jawab pegawai kepada publik untuk memberikan pelayanan e-KTP yang berkualitas.

SIMPULAN

Perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan e-KTP meliputi kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat sudah berjalan baik tetapi belum diterapkan secara optimal. Kepedulian aparat birokrasi di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat sudah tanggap dalam melayani, memberi kenyamanan dalam pelayanan e-KTP dan peka pada lingkungan kerja, tetapi sebagian masyarakat masih merasa bahwa kepedulian masyarakat masih perlu ditingkatkan lagi terutama dalam hal ketanggapan melayani masyarakat. Kedisiplinan aparat birokrasi Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat sudah taat pada aturan, hadir tepat waktu, patuh kepada pimpinan, bekerja sesuai dengan budaya organisasi, dan memiliki etos kerja yang baik, namun demikian sebagian masyarakat masih merasa bahwa kedisiplinan aparat birokrasi masih perlu ditingkatkan. Tanggung jawab aparat birokrasi Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat sudah baik meliputi tanggung jawab pada tupoksi, pimpinan, organisasi dan publik. Tetapi sebagian masyarakat merasa bahwa tanggung jawab masih perlu ditingkatkan lagi karena menganggap tanggung jawab aparat birokrasi tidak baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, A. 2002. *Kebijakan Publik dan Partisipasi Perempuan*. Jakarta: Pattirow.
- Donald, J, 2008. *A Theory Government Science*. New York: Publishing by Fortune
- Dwiyanto, AB, 2004. *Tata Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fredrich, R, 2006. *Perception of Government Public Service*. Diterjemahkan oleh Purwoko, Massachusetts: Allyn and Bacon.

- Gebrald, Jr, 2007. *Development Management and Planning of Government*. Publishing by Economic Cooperation and Development.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2007. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Haq, S. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Jember: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ).
- Hart, P., 2005. *Strategic Management Concept and Cases*, Ney Jersey: Prentice Hall.
- Ime, S.P.S. 2014. *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow)*. Jurnal Administrasi Publik. 2014: 147-159.
- Indonesia, Departemen Pendidikan, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka
- Moekijat. 2004. *Manajemen Lingkungan Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muslimin, A. 2007. *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi dan Hukum Administrasi*, Bandung: Alumni.
- Nurjihan. 2016. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. E-Journal Ilmu Pemerintahan, 4 (1), 2016: 294 – 305.
- Perdana, A. 2013. *Efektivitas Pelayanan Program e-KTP Pada Masyarakat*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2013: 2(2).
- Poerdarminta, WJS, 2004. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, AG, 2008. *Analysis and Approach of Government Science*. Manchester: Manchester University Press.
- Sanapiah, P, 2000. *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: PT. raja Grafindo Persada.
- Santoso, S, 2005. *Birokrasi dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Semil, AG, 2005. *Analysis and Approach of Strategy*. Manchester: Manchester University Press.
- Siagian, S.P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Haji Masagung.
- _____. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Radar Jaya Offset
- Soeharto, I. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Cetakan Pertama. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Soekarno K, 2007. *Dasar – dasar Manajemen*. Cetakan Pertama. Jakarta: Miswar.
- Sugiyono, 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, B, 2004. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Surich, G, 2008. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Ohio: Prentice Hall.
- Suryaningrat, B. 2009. *Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Pembangunan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Sutopo, dan Sugiyanto, 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan kebijakan Publik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Wahab, S A, 2006. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta.
- Waldo, D, 2005. *Pengantar Studi Public Administrasi*. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Jakarta: Radar Jaya Offset.
- Widodo, TH, 2008. *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Winardi, Abdi, 2004. *Teori Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka.
- Winarno, B. 2002. *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Undang-Undang dan Peraturan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penataan Sistem Tunjangan Kinerja Pegawai Negeri.
- Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.
- Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009.